



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**Gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio a  
los usuarios en la Zona Registral Ica, 2022**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE  
Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Cabrera Zegovia, Yessica Jeaneth (orcid.org/0000-0001-7581-3231)

**ASESOR:**

Dr. Rondón Vargas, Freddy (orcid.org/0000-0003-2325-9579)

**CO-ASESORA:**

Mg. Oscanoa Ramos, Angela (orcid.org/0000-0003-2373-1300)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2023

### **Dedicatoria**

A Dios, quien como guía estuvo presente en el caminar de mi vida para el logro de mis metas y desarrollo profesional.

A mi familia por el soporte incondicional, amor y confianza que permitieron, que logre destacar mi carrera profesional.

### **Agradecimiento**

A la Universidad Cesar Vallejo, Escuela de Posgrado, a mis maestros, a los señores revisores y jurados de esta tesis, quienes con sus orientaciones y aportes se logró culminar la Investigación.

## Índice de Contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA.	11
3.1. Tipo y diseño de investigación	11
3.2. Variables y Operacionalización.	12
3.3. Población y Muestra	13
3.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	13
3.5. Procedimiento	14
3.6. Método de análisis de datos	14
3.7. Aspectos Éticos.	15
IV. RESULTADOS.	16
V. DISCUSIÓN	25
VI. CONCLUSIONES	31
VII. RECOMENDACIONES	32
REFERENCIAS	33
ANEXOS	

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1: Prueba de normalidad de los valores de las variables y sus dimensiones	16
Tabla 2: Distribución de frecuencias la V1 y sus dimensiones	17
Tabla 3: Distribución de frecuencias la V2 y sus dimensiones	19
Tabla 4: Correlación de las variables V1 y V2	20
Tabla 5: Correlación de la dimensión planeación y V2	21
Tabla 6: Correlación de la dimensión organización y V2	22
Tabla 7: Correlación de la dimensión dirección y V2	23
Tabla 8: Correlación de la dimensión control y V2	24

## Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Tipo de estudio	11

## RESUMEN

La investigación tuvo como propósito principal determinar la gestión administrativa y la calidad de servicio a los usuarios en la Zona Registral Ica, 2022. Trabajo que fue fundamentado mediante teorías relacionadas a la problemática de estudio, tales como planeación, organización, dirección y control, entre otros; investigación realizada fue tipo básica, con enfoque cuantitativo donde se recopiló datos para ser analizados y procesados, nivel correlacional y diseño no experimental debido a que no se manipula las variables; con una muestra de 384 usuarios. La técnica fue la encuesta y análisis documental, su instrumento el cuestionario y revisión de documentos respectivamente, se adquirió la validez a través del juicio de expertos

En el método análisis inferencial se determinó la prueba de normalidad no paramétrica, con el Rho de Spearman obteniéndose un nivel de significancia inferior al 0.05 en ambas variables, Los resultados obtenidos indican a un nivel de correlación igual a 0.508 y una significancia igual a 0.000, donde se evidencia un nivel de correlación positiva moderada; se concluye que la gestión administrativa influye en la calidad de servicios a los usuarios.

**Palabras Clave:** gestión, administrativa, calidad, servicio, usuario.

## **ABSTRACT**

The main purpose of the investigation was to determine the administrative management and the quality of service to users in the Ica Registry Zone, 2022. Work that was based on theories related to the study problem, such as planning, organization, direction and control, among others; The study carried out was basic type, with a quantitative approach where data was collected to be analyzed and processed, correlational level and non-experimental design because the variables are not manipulated and having 384 people as a sample. The technique was the survey and documentary analysis, its instrument the questionnaire and review of documents respectively, the validity was acquired through the judgment of experts.

In the inferential analysis method, the non-parametric normality test was determined, with Spearman's Rho obtaining a significance level of less than 0.05 in both variables. The results obtained indicate a correlation level equal to 0.508 and a significance equal to 0.000, where a moderate positive correlation level is evidenced; It is concluded that administrative management influences the quality of services to users.

**Keywords:** management, administrative, quality, service, user.

## **I. INTRODUCCIÓN**

Es indudable las tareas y actividades coordinadas como es la gestión administrativa ayuda a optimizar los recursos que posee toda organización o empresa con la finalidad de alcanzar su objetivo y tener resultados exitosos.

En el mundo moderno y lleno de tecnología se vive, en constante cambio e innovación, es importante saber que las organizaciones no solo se componen de números y relaciones comerciales, sino también del servicio que brinda óptimamente a los usuarios; el cual es crucial para mantener una organización líder y comprometido al servicio del usuario.

A nivel internacional, Casco et al., (2017) establece la gestión administrativa como la ejecución de todo proceso administrativo según actividades organizacionales; asimismo, decidir y accionar adecuadamente para el logro del propósito que se propone la entidad.

Otro concepto según Gómez et al., (2022) indican ayuda a los gerentes o administradores a optimizar recursos, minimizar riesgos, garantizar la seguridad en la toma de decisiones debido a sus procedimientos administrativos y optimizar calidad de servicio de atención.

Como indica Rojas et al., (2020) son programas que contribuyen a la evolución de la persona y su ambiente, buscando equilibrar estos ejes con la búsqueda de riqueza.

A nivel nacional, según Ruiz y Guerreros (2019) expresan que gestión es un procedimiento de decisión ejecutado por la alta dirección de la organización, considerando elementos y métodos administrativos. Asimismo, indica Salazar et al., (2016) que la calidad del servicio de atención es el valor que asignan los usuarios de acuerdo con la naturaleza del servicio recibido.

La intensa demanda de mejores servicios por parte de los ciudadanos debe ser la razón suficiente para que una institución sea flexible y eficiente (Arellano, 2017), con la finalidad de dar respuesta a una demanda exigente de los usuarios, con respeto, cordialidad, responsabilidad, valor ético ajustada a las exigencias del

poblador con respecto a un óptimo servicio de atención elemental.

En las instituciones tanto nacional, regional y local se desarrollan las actividades mediante la Gestión aplicando las funciones administrativas del caso, para tener un buen servicio de atención en forma eficiente a la población que requiere día a día (Alfaro, 2022).

La cualidad de la apreciación por lo percibido es el reflejo del bienestar al consumidor (Barrientos, 2017), que sus necesidades y expectativas pueden ser tangibles, tratándose de acciones que percibe el consumidor para dar respuesta que soluciona sus inconvenientes que se puedan presentar.

Como lo hace notar Kotler (1999), en un mundo de cambios rápidos, las entidades deben satisfacer adecuadamente a los usuarios, responder a sus solicitudes de manera oportuna, enfrentar los desafíos de los tiempos, desarrollar programas innovadores para que los empleados den forma a nuevos tipos de liderazgo y desarrollen habilidades sociales para influir en las relaciones; esto ha impactado de lleno en la mejora de la calidad de la prestación a los usuarios de la oficina registral de Ica.

La Zona Registral Ica (Sede Principal y sus sucursales), se desarrolla como muchas entidades en atención a los usuarios, afrontando la problemática social y económica frente a la Pandemia Covid-19, que por cierto es a nivel del mundo. En la institución se realiza trabajo semipresencial (tanto remota como presencial) donde al principio de la Pandemia ha generado una descoordinación en los trabajadores en la aplicación de las herramientas tecnológicas. A pesar de las capacitaciones e implementación presenta barreras en cuanto al trabajo remoto: problemas de señal de internet, capacidad de los equipos, problemas de horarios, potencial humano no calificado para los trabajos remotos, contagio masivo ante contacto con el público usuario y otros, por lo que demora los trámites y los registros, genera la insatisfacción en los usuarios, asimismo el escaso acceso a la información de los expedientes mediante trabajo remoto. En la actualidad los problemas se van superando y volviendo a la normalidad con deficiencias mencionados anteriormente.

Ante la problemática del estudio se planteó el siguiente problema general:

¿En qué medida la gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicio a los usuarios en la Zona Registral Ica, 2022?; y los problemas específicos (en adelante la Zona Registral se mencionará como la zona en estudio): a) ¿En qué medida la planeación se relaciona con la calidad de servicio a los usuarios en la zona en estudio?; b) ¿En qué medida la organización se relaciona con la calidad de servicio a los usuarios en la zona en estudio?; c) ¿En qué medida la dirección se relaciona con la calidad de servicio a los usuarios en la zona en estudio? y d) ¿En qué medida el control se relaciona con la calidad de servicio a los usuarios en la zona en estudio?

Al respecto, el estudio evidenció la justificación teórica que ayuda a obtener la pertinencia de los conocimientos y teorías relacionados con la administración y la calidad de lo percibido por los usuarios, es por ello que esta investigación quiere observar y ver la relación que existe entre las dos variables.

Socialmente se justifica realizar la gestión administrativa para obtener elementos importantes que puedan sustentar la perfección del servicio. Los continuos cambios en la gestión pública han impactado, por lo que las instituciones deben ser más competitivas para subsistir de esta manera lograr un desempeño administrativo ágil y oportuno, cuyo principal objetivo es la dirección administrativa previa a la perfección del servicio; por desconocimiento o factores descuidados que dañan las instituciones, lo que resulta atención ineficaz debido a una mala gestión.

Y de modo metodológico se justifica los resultados obtenidos en la tesis, porque permitió reestructurar la perfección del servicio a los usuarios mediante una gestión administrativa planificada, organizada, bien direccionada y controlada. Asimismo, sirvió como base para otras investigaciones para un servicio de calidad.

Respecto al objetivo general fue: Determinar en qué medida la gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicio a los usuarios en la Zona Registral Ica, 2022; y los objetivos específicos fueron: a) Determinar en qué medida se relaciona la planeación con la calidad de servicio a los usuarios en la zona en estudio; b) Determinar en qué medida se relaciona la organización con la calidad

de servicio a los usuarios en la zona en estudio; c) Determinar en qué medida se relaciona la dirección con la calidad de servicio a los usuarios en la zona en estudio y d) Determinar en qué medida se relaciona el control con la calidad de servicio a los usuarios en la zona en estudio.

Asimismo se planteó siguiente hipótesis general: La gestión administrativa tiene una relación con la calidad de servicio a los usuarios en la Zona Registral Ica, 2022; y sus hipótesis específicos fueron: a) La planeación tiene una relación con la calidad de servicio a los usuarios en la zona en estudio; b) La organización tiene una relación con la calidad de servicio a los usuarios en la zona en estudio; c) La dirección tiene una relación con la calidad de servicio a los usuarios en la zona en estudio y d) El control tiene una relación con la calidad de servicio a los usuarios en la zona en estudio.

## II. MARCO TEÓRICO

Según estudios revisados a nivel internacional; en México, Pérez-Benites et al., (2022) tuvo como propósito identificar enfoques teóricos y sistemáticos sobre la administración y la calidad del servicio, aplicando análisis de correlación descriptivo cuantitativo entre artículos científicos y publicaciones publicadas entre 2010 y 2021, con una muestra de 30 documentos entre artículos, tesis de pregrado, posgrado y doctorado que se analizaron. El resultado demuestra la relación e impacto entre las actividades administrativas y el servicio brindado.

En Ecuador, Rivera (2019) en su estudio su propósito fue evaluar la interrelación entre la calidad de servicio y la satisfacción al cliente, método descriptivo, enfoque cuantitativo y deductivo, diseño transversal con una población 336 de clientes; Los resultados de la encuesta muestran muy claramente que la calidad percibida del servicio brindado por Greenandes Ecuador es inferior a lo que los clientes esperan de él.

Como indica Poveda (2020) el propósito principal fue diseñar un modelo de gestión administrativa para un laboratorio de psicología y mejorar la calidad del servicio en el sector salud y educación; metodología tipo básica, enfoque mixto; a partir de los resultados alcanzados, se formuló e implementó recomendaciones, se desarrollaron espacios experimentales y se utilizaron manuales y reglamentos internos como herramientas para asegurar que los procedimientos y equipos del laboratorio psicológico se implementen adecuadamente para salvaguardar los resultados idóneos.

Como señalan Morales y Paredes (2020) su fin fue verificar el impacto de la dirección administrativa en la calidad de servicio; metodología tipo aplicada, nivel correlacional, diseño no experimental, las hipótesis se verifican mediante las pruebas estadísticas correspondientes; para el levantamiento de la información se realizaron encuestas de campo. Los resultados mostraron las dos variables se correlacionaron directamente en base a la prueba correlacional de Rho valor 0,898, correlación positiva moderada fuerte; se concluye que el grado de mejora en los procedimientos administrativos estuvo directamente relacionado con las condiciones del servicio.

En Ecuador, Toral y Zeta, (2016) su propósito fue establecer la relación directa entre la gestión administrativa y la satisfacción con la calidad del servicio académico; cumplió con las condiciones metodológicas descriptiva-correlacional, enfoque cuantitativa y no experimental. Los resultados muestran en el ámbito administrativo mejoras en los procesos y en la perfección del servicio.

Según Mendoza (2018) el propósito fue determinar el papel de la administración en la innovación de las medianas empresas comerciales de Manta - Ecuador. Método utilizado fue enfoque cuantitativa, diseño transversal, con una muestra de 48 empresas. Según aplicación de prueba de hipótesis chi-cuadrado para los resultados muestran la influencia de la dirección administrativa en la I+D de las entidades comerciales con un valor de confiabilidad del 99,00%, concluye con fundamentos jurídicos, se concibe una estrategia innovadora de gestión administrativa para una mediana empresa comercial.

Asimismo, se realizaron investigaciones a nivel nacional, como indica Diaz (2022) teniendo como fin establecer la relación entre la administración y calidad del servicio de las entidades municipales - Chiclayo; metodología tipo básica, diseño correlacional, transversal; muestra 366 usuarios de la entidad. El resultado luego del procesamiento de datos de  $r$  de Pearson de 0.822 y un nivel de significancia de 0.000 menor del 0.01 intimado; se concluyó que en un municipio es importante un ciclo administrativo adecuado para que la calidad del servicio se brinda a los usuarios sea eficiente y eficaz.

Desde la posición de Jiménez (2018) su propósito es establecer la relación entre las variables para el usuario Municipalidad Provincial Chincha, 2016; estudio tipo básica; diseño transversal, nivel correlacional; con una muestra de 262 participantes. Los resultados obtenidos al procesar y analizar los datos de la encuesta verifican que existe una relación baja entre la parte administrativa y la calidad del servicio, con un valor de 0,296, por tanto, a mayor dirección administrativa, mejor servicio. De la misma forma se encontró una relación moderada de 29.6% entre las dos variables. Rechazar el valor de significancia de la hipótesis nula y aceptar la alternativa efectivamente muestra que la relación entre administración y los servicios públicos a los usuarios es baja.

Empleando las palabras de Vásquez (2021) el fin de su estudio fue establecer la relación entre la administración y la calidad de servicio, el estudio identificó un vínculo entre la planificación del tiempo de atención y la consistencia en la atención al paciente la Red Asistencial de Essalud, que cuenta con los recursos logísticos adecuados y calidad de los medicamentos que se entregan a los pacientes, que es uno de los requisitos de los asegurados, por lo que la gestión contribuye significativamente a la mejora administrativa y calidad en la seguridad de los servicios a los usuarios; la metodología aplicado fue de tipo básico, diseño transversal, con los resultados obtenidos se concluyó que existe cierto grado de relación entre la administración aplicado en la entidad y la calidad del servicio a los usuarios.

Como expresa Ríos (2021) en su investigación el propósito fue establecer la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de enseñanza en la escuela de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali. Metodología tipo aplicada, diseño no experimental, nivel correlacional, enfoque cuantitativo; con una muestra de 98 colaboradores del ente en mención. Los resultados obtenidos, se observó que Rho de Spearman = 0.948 resultó en una correlación positiva y fuerte, significativo = 0.000 menor al 5%; se concluye que la administración se asoció significativamente con la calidad docente aceptando la Hipótesis alternativa.

Como expresa Ñañez (2021) en su investigación el propósito fue establecer un vínculo entre las variables de cultura organizacional y las variables de calidad de servicio en el Centro Cultural Universitario Nacional San Marcos durante el 2017; metodología tipo básica, nivel correlacional, diseño transversal, muestra 96 usuarios de los servicios del Centro Cultural de la U.N.M.S.M. Los contrastes hipotéticos utilizados una prueba no paramétrica de chi-cuadrado para establecer la relación entre la variable y la dimensión. Los resultados muestran que la cultura organizacional es el factor determinante para la apreciación del servicio, por lo tanto, es necesario formular acciones planificadas y desarrollar estrategias en base a mejorar la cultura organizacional existente para lograr un buen servicio.

Después de un análisis de los antecedentes, se consideraron los conceptos

más importantes y teorías de la variable gestión administrativa.

Chiavenato (2011), establece que gestión conlleva a estructurar y mantener un entorno agradable para que los colaboradores trabajen de manera eficaz, en equipo para lograr objetivos. De tal forma, que la gestión involucra las acciones de las funciones administrativas, en beneficio de la utilización del potencial humano.

Teniendo en cuenta a Mero-Vélez (2018) y Quiroga (2022) definen como procedimiento las labores de los colaboradores de la entidad y utilizar los medios que se encuentran disponibles para lograr el propósito; como resultado, la organización aplica los procesos para alcanzar los objetivos con los recursos necesarios.

Empleando las palabras de Stoner, et al., (2007) manifiesta la dirección administrativa es la coordinación de acciones y actividades que apoyan a utilizar los recursos de una organización óptimamente y se orienta a obtener el objetivo deseado de mejor posible; por lo que, en las organizaciones se aplican diversas técnicas y procedimientos para procesar eficientemente empleando el capital humano, finanzas y materiales. Y según Dolan (2007), la utilización de los diferentes recursos se guía a razón de los propósitos planeados inicialmente por la organización.

En efecto, se señalaron como dimensiones de dirección administrativa, en primer lugar, planeación, según Reinoso (2011) indica como programar las tareas que se va a desarrollar en el tiempo y resolver problemas que se presentarán a la hora de su ejecución; del mismo modo Aja-Quiroga (2002) indica como un instrumento que le permite establecer la dirección y programa para lograr sus fines.

En segundo lugar, la organización, a juicio de Messick (1989a) enfatiza que los miembros de la organización deben tener tareas asignadas, estructural, ordenada y adecuadamente. De igual importancia, Baterman y Snell (2005) indican que se logra con una buena planificación, aplicando un conjunto de estrategias.

En tercer lugar, la dirección como indica Quiroga (2022) la dirección se orienta al trabajo de los colaboradores hacia el objetivo de la organización mediante

proceso comunicativa, liderazgo y motivacional.

Y finalmente Control, según Quiroga (2022), indica que es como una comprobación de la ejecución de las diversas tareas programadas y verificar el logro de los objetivos planteados; asimismo, se plantea una medida de corregir o mejorar las acciones que no conllevan a los objetivos deseados.

La segunda variable calidad de servicio a los usuarios; no es el cumplimiento de las especificaciones, sino el cumplimiento de las especificaciones del usuario (Ramezani et al., 2015).

La cualidad de la prestación adquiere contexto en la apreciación, como una aspiración más que una aprehensión, ya que implica un entendimiento y observación previo (Berry, 2008).

Con base en Arrué (2014), reconoce que la calidad de la prestación al usuario es un valor que se establece mediante el hábito de adoptar una actitud positiva hacia el medio ambiente, no solo para el bienestar del consumidor sino para construir relaciones duraderas (González, 2002).

Para Moreno (2009) enfocarse en la calidad del servicio es una actitud que se forma a través de exámenes permanentes del rendimiento en la búsqueda de complacer los requerimientos de los usuarios.

#### Dimensiones de la calidad del servicio de atención

Primero accesibilidad y comunicación: Para Moreno (2009) se refiere a que el cliente pueda utilizar las infraestructuras de la organización y estar satisfecho con la confianza que recibe en dichos medios; de igual forma, en una empresa es imperativo comunicarse con confianza con el cliente para hacerle consciente de sus requerimientos (Casco et al., 2017).

Segunda capacidad de respuesta: según Moreno (2009) manifiesta la responsabilidad de la empresa de prestar servicios en tiempo y forma, y se dispone de los colaboradores para prestar servicios.

Tercera calidad profesional: como expresa Moreno (2009) se refiere al grado

de satisfacción del cliente con las competencias y experiencia demostradas del personal que cumple con los requisitos.

Y finalmente calidad personal: en la opinión de Moreno (2009) afirma a la satisfacción del cliente con la amabilidad, dedicación y carácter de los empleados que cumplen con los requisitos.

Como expresa Hernández et al., (2009) La dirección de la calidad se basa en dar retroalimentación a los clientes sobre su bienestar o frustración en puntos clave del ciclo de servicio. En caso de un defecto de calidad, las acciones para restaurar la confianza y compensar el daño causado por la falla son críticas (Ávila, 2001). Debido al correcto y eficaz seguimiento de las posibles averías en el servicio, se mantendrá la reputación e imagen de la organización hasta asegurar el pleno bienestar de los consumidores afectados (Robbins, 2009). Incluso la dirección general tiene que intervenir para evitar cualquier sospecha de los clientes.

### III. METODOLOGÍA.

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

Tesis de **tipo básica**, indica Baena (2009) desarrolla el método en términos abstractos y principio generales, por lo que se propuso lograr soluciones a los problemas en estudio.

Enfoque de investigación: fue con enfoque cuantitativo, según Ñaupas et al., (2014) indican su propósito es recopilar datos para luego ser analizados y responder preguntas de investigación para comprobar las hipótesis.

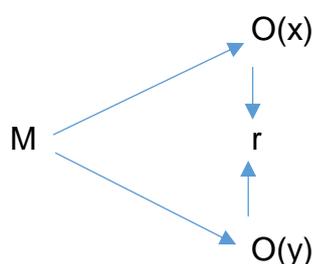
Nivel de estudio: correlacional, implica conocer la relación entre las variables en un ámbito particular (Hernández-Sampieri et al., 2018)

Diseño y esquema de estudio: fue no experimental específicamente correlacional; como afirma Hernández-Sampieri, et al., (2018) implican observar y medir variables, y lo hace sin manejar variables; así mismo, son aquellas que el investigador no tiene el control sobre la variable independiente (Briones, 1996).

El método fue hipotético deductivo para el caso, se toma en cuenta el tratamiento de las variables de estudio (Maya, 2014). Siendo su esquema el siguiente:

**Figura 1**

*Tipo de estudio*



Entonces: M: representa la muestra

O(x): observación V1

O(y): observación V2

r: indica la relación V1 y V2

### **3.2. Variables y Operacionalización.**

#### **V.1. Gestión administrativa**

**Definición conceptual.** Es el acto y efecto de gestionar que están ligadas entre sí, para obtener resultados óptimos y el desarrollo de la organización y/o institución (Chiavenato, 2009).

**Definición operacional.** Es indagada a través del cuestionario a los usuarios en la Sede Ica, en sus cuatro dimensiones: planear, organizar, dirigir y controlar; que permitieron medir la variable en estudio.

**Indicadores.** Se determinaron cuatro (4) dimensiones: planeación. Organización, dirección y control con los indicadores pertinentes de 16 preguntas.

**Escala de medición:** medidos en escala de Likert fue ordinal.

#### **V.2. Calidad de servicios.**

**Definición conceptual.** Es una evaluación de la calidad basada en las percepciones de los usuarios, quienes comparan el servicio que esperan con su percepción del servicio que reciben (Gutiérrez, 2020).

**Definición operacional.** Es analizada mediante el instrumento cuestionario a los usuarios de la sede Ica en sus dimensiones: Accesibilidad y comunicación, Calidad Profesional, Capacidad de respuesta y Calidad Personal; con sus respectivos indicadores y las 16 preguntas cerradas.

**Indicadores.** define Arias (2014) en su libro trata las métricas como unidades de medida, que permiten cuantificar variables, se caracterizan por ser verificables y medibles, también forman parte de la descomposición dimensional, por lo tanto, no deben ser inventadas por los investigadores, pero se pueden obtener de los antecedentes validados por otros autores.

**Escala de medición:** según Ñaupas et al., (2014) afirma que la escala de Likert ordinal comprende una gama de ítems presentados en forma de proposiciones o afirmaciones, a los que se pide a los encuestados que respondan de una forma u otra.

### **3.3. Población y Muestra**

**Población:** Tamayo (2008) considera al universo como el total de sujetos que sustentan las características investigadas, de los cuales se derivó información para la formulación de conclusiones. Estuvo representada por las personas atendidas en la Zona Registral Ica, año 2022.

**Criterio de inclusión:** Personas que realizan trámites documentarios en las oficinas de la zona Registral Ica, año 2022.

**Criterio de exclusión:** Personas que sólo indagan y no realizan ningún trámite documentario en las oficinas de la zona Registral Ica, año 2022.

**Muestra:** Como no se conoce la cantidad exacta de usuarios en la Zona Registral – Ica, año 2022, se aplicó la fórmula para poblaciones infinitas (Rodríguez, 2005). La muestra de la investigación comprendió a 384 usuarios. Asimismo, sostiene Hernández S. et al., (2018) que es una porción que simboliza la población, donde los resultados obtenidos son generalizados.

**Muestreo:** Probabilístico aleatorio simple. Baena (2009) indica que todos los sujetos u objetos de la población pueden ser parte o no de la muestra. Asimismo, implica que cada elemento es seleccionado independiente de los otros elementos (Malhotra, 2004).

**Unidad de análisis:** Como indican Azcona et al., (2013) son considerados los usuarios que realizaron trámites documentarios en las instituciones de la zona registral Ica.

### **3.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos**

Acorde a la realidad, se consideró la encuesta y el análisis documental, siendo las más relevantes para obtener los datos de campo para sustentar el trabajo.

Según Domínguez et al., (2014) la encuesta permite conseguir las respuestas para un determinado estudio; como resultado, la encuesta ayudó a

obtener información del mismo lugar de los hechos a través del instrumento cuestionario.

En la tesis el instrumento según Hernández-Sampiere et al., (2017) se emplea para recopilar y almacenar la información; corresponde al análisis documental en este caso fue la recopilación de documentos, libros, investigaciones, reglamentos, entre otros.

Según (Carrasco, 2009), el cuestionario comprende un conjunto de interrogantes acerca de la realidad de estudio que permite recolectar los datos pertinentes.

Validez de contenido de las herramientas es: gestión administrativa y calidad de servicio, fue dada por tres (3) especialistas que validaron y autorizaron el cuestionario; como indica Hernández-Sampieri et al., (2018) la validez se emplea para para saber si los instrumentos son permitidos para el estudio del campo.

A continuación, la determinación de la confiabilidad de consistencia interna de la herramienta de cálculo Alpha de Cronbach para la V1 fue 0.810 y V2 0.817 lo que confirma altamente confiable.

### **3.5. Procedimiento**

Se estableció lo siguiente: primero, en coordinación con la institución, presentando una solicitud de autorización a la oficina principal de la zona registral que está localizada en la provincia de Ica, para que facilite y/o autorice ejecución del estudio. Una vez autorizado, se realizaron las encuestas necesarias para recopilar información de los usuarios. Luego, las preguntas se detallaron en una hoja (formulario) y se aplicó la encuesta a los usuarios asistentes aleatoriamente en diferentes días que cumplen con los criterios de inclusión. Finalmente, se obtuvo los resultados y se construyó los cuadros y gráficos estadísticamente.

### **3.6. Método de análisis de datos**

En el tratamiento de la información se utilizaron los programas hoja de cálculo y estadística SPSS v25 para su cálculo estadístico tanto descriptiva como inferencial.

En cuanto a la tabulación de datos se utilizaron las pruebas estadísticas no paramétricas, de acuerdo con Sabino (2014) indica que las pruebas tienen cumplimiento de establecer la correlación de las variables.

Para el análisis descriptivo: se generaron tabla de frecuencias para un mejor análisis de la encuesta. Para el análisis inferencial se aplicó la prueba de normalidad a través de Kolmogorov-Smirnov (muestra ascendente a 50). El procedimiento de la prueba permitió la utilización de la prueba no paramétrica de Rho de Spearman para las correlaciones que existen entre los rangos determinados. Asimismo, la relación entre variables y dimensiones se analizó mediante una escala de Likert.

### **3.7. Aspectos Éticos.**

Todos los encuestados (usuarios) fueron informados para responder las preguntas formuladas; asimismo, la encuesta tiene plena veracidad, autenticidad y plena confidencialidad en cuanto al desarrollo, aplicación de instrumentos para recolección de datos y análisis estadístico, y posterior evaluación de los resultados, de conformidad con los reglamentos y normas de la UCV. El desarrollo de las cuestiones éticas es crucial para presentar el trabajo guiado por rigurosos requisitos científicos.

No mal eficiencia: únicamente se buscó identificar la existencia de correlación entre las variables de estudio sin perjudicar la popularidad de los usuarios.

En el desarrollo de la tesis se aplicó las normas APA 7ma edición, de acuerdo con la exigencia de la institución universitaria.

El estudio realizado protegió todos los bienes jurídicos materiales y personales de los participantes.

#### IV. RESULTADOS

**Tabla 1**

*Prueba de normalidad de los valores de las variables y sus dimensiones*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión Administrativa	,409	384	,000
Calidad de Servicios	,421	384	,000

Al respecto, indica el procedimiento del análisis mediante la prueba de normalidad a través de Kolmogorov-Smirnov, donde V1 es 0.000 altamente confiable y aceptado la hipótesis alternativa, los datos no tienen una distribución normal; de igual manera, V2 es 0.000 altamente confiable no obedecen a la distribución normal; debido a ello, se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman.

**Tabla 2***Distribución de frecuencias la V1 y sus dimensiones*

Escala	Gestión		Planeación		Organización		Dirección		Control	
	Administrativa		f	%	f	%	f	%	f	%
	f	%								
Totalmente de acuerdo	16	4.2%	112	29.2%	92	24.0%	64	16.7%	76	19.8%
De acuerdo	270	70.3%	200	52.1%	187	48.7%	223	58.1%	193	50.3%
Indeciso	90	23.4%	30	7.8%	51	13.3%	49	12.8%	58	15.1%
En desacuerdo	8	2.1%	25	6.5%	33	8.6%	23	6.0%	29	7.6%
Totalmente en desacuerdo	0	0.0%	17	4.4%	21	5.5%	25	6.5%	28	7.3%
<b>Total</b>	384		384		384		384		384	

Nota: f = Frecuencia absoluta

Los valores de la tabla 2, de los 384 usuarios participantes, referente a la variable gestión administrativa, se pudo apreciar que 270 usuarios corresponden a un 70.3% están de acuerdo, seguido de un 23.4% no opina al respecto indeciso, otro 4.2% manifiesta que está totalmente de acuerdo; y por último 2.1% se muestra en desacuerdo.

Asimismo, sobre las dimensiones se pudo apreciar planeación en un 52.1% están de acuerdo, seguido de un 29.2% que manifiesta estar totalmente de acuerdo; otro 7.8% no opina al respecto, luego el 6.5% indica que se encuentra en desacuerdo y por último 4.4% se muestra totalmente en desacuerdo; la dimensión organización en un 48.7% están de acuerdo, seguido de 24% manifiesta que está totalmente de acuerdo; otro 13.3% no opina al respecto, luego el 8.6% indica que se encuentra en desacuerdo y por último 5.5% se muestra totalmente en desacuerdo; la dimensión dirección en un 58.1% están de acuerdo, seguido de un 16.7% manifiesta que está totalmente de acuerdo; otro 12.8% no opina al respecto, luego el 6.5% indica que se encuentra totalmente en desacuerdo y por último 6% se muestra en desacuerdo y la dimensión control en un 50.3% están de acuerdo, seguido de un 19.8% manifiesta que está totalmente de acuerdo; otro 15.1% no

opina al respecto, luego el 7.6% indica que se encuentra en desacuerdo y por último 7.3% se muestra totalmente en desacuerdo..

En conclusión, muestra que los usuarios están de acuerdo en su mayoría con las dimensiones de la V1.

**Tabla 3***Distribución de frecuencias la V2 y sus dimensiones*

Escala	Calidad de servicio		Accesibilidad y comunicación		Calidad profesional		Capacidad de respuesta		Calidad personal	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Totalmente de acuerdo	8	2.1%	20	5.2%	24	6.3%	28	7.3%	16	4.2%
De acuerdo	271	70.6%	261	68.0%	247	64.3%	194	50.5%	235	61.2%
Indeciso	89	23.2%	83	21.6%	79	20.6%	106	27.6%	81	21.1%
En desacuerdo	16	4.2%	20	5.2%	30	7.8%	56	14.6%	52	13.5%
Totalmente en desacuerdo	0	0.0%	0	0.0%	4	1.0%	0	0.0%	0	0.0%
<b>Total</b>	384		384		384		384		384	

Nota: f = Frecuencia absoluta

Los valores de la tabla 3, de los 384 usuarios encuestados, referente a la V2, se pudo apreciar que un 70.6% están de acuerdo, seguido de un 23.2% no opina al respecto indeciso, otro 4.2% manifiesta que está totalmente de acuerdo; y por último 2.1% se muestra en desacuerdo. Asimismo, sobre las dimensiones se pudo apreciar accesibilidad y comunicación en un 68% están de acuerdo, seguido de un 21.6% no opina al respecto indeciso, luego el 5.2% indica que se encuentra totalmente de acuerdo y por último otro similar 5.2% se muestra en desacuerdo; calidad profesional en un 64.3% están de acuerdo, seguido de un 20.6% no opina al respecto indeciso, luego el 7.8% indica que se encuentra en desacuerdo, otro 6.3% muestra totalmente de acuerdo y por último 1% se muestra totalmente en desacuerdo; capacidad de respuesta en un 50.5% están de acuerdo, seguido de un 27.6% no opina al respecto indeciso, luego el 14.6% indica que se encuentra en desacuerdo y por último 7.3% se muestra totalmente de acuerdo calidad personal en un 61.2% están de acuerdo, seguido de un 21.1% no opina al respecto indeciso, luego el 13.5% indica que se encuentra en desacuerdo y por último el 4.2% se muestra totalmente de acuerdo. En conclusión, muestran los usuarios que están de acuerdo en la mayoría de las dimensiones.

**Tabla 4***Correlación de las variables V1 y V2*

Prueba estadística	Variables	Coeficientes	Gestión Administrativo	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Gestión	Coeficiente de correlación	1,000	,508**
	Administrativo	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	384	384
	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	,508**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	384	384

Nota: \*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Según resultado obtenido, el coeficiente correlacional de Rho entre las variables se comprobó  $0.00 < 0.05$  donde, se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_1$ , de forma similar se obtuvo un coeficiente a 0.508; existe una correlación positiva moderada.

Hipótesis General

$H_G$ : Existe correlación entre V1 y V2

$H_0$ : No Existe correlación entre V1 y V2

**Tabla 5***Correlación de la dimensión planeación y V2*

Prueba estadística	Variabes	Coefficientes	Planeación	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Planeación	De correlación	1,000	,229**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	384	384
	Calidad de Servicio	De correlación	,229**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	384	384

Nota: \*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Los valores expresados según los resultados, el análisis inferencial (AI) del coeficiente correlacional de Spearman entre la planeación y la V2 se comprobó  $0.00 < 0.05$  donde, se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_1$ , de forma similar se arribó a un coeficiente a 0.229; existe una correlación positiva baja.

$H_1$ : Existe correlación entre planeación administrativa y V2

$H_0$ : No Existe correlación entre planeación administrativa y V2

**Tabla 6***Correlación de la dimensión organización y la V2*

Prueba estadística	Variables	Coeficientes	Organización	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Organización	De correlación	1,000	,328**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Calidad de Servicio	N	384	384
		De correlación	,328**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	384	384

Nota: \*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Los valores expresados según las respuestas, se muestra el AI del coeficiente correlacional de Spearman entre la dimensión organización y la V2 se comprobó  $0.00 < 0.05$ , donde se rechaza la  $H_0$  y se acepta  $H_1$ ; de forma similar se obtuvo un coeficiente 0.328, existe una correlación estadísticamente positiva baja.

$H_2$ : Existe correlación entre organización administrativa y V2

$H_0$ : No Existe correlación entre organización administrativa y V2

**Tabla 7***Correlación de la dimensión dirección y V2*

Prueba estadística	Variabes	Coeficientes	Dirección	Calidad de Servicio
Rho de Spearman		Coeficiente de correlación	1,000	,587**
	Dirección	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	384	384
	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	,587**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	384	384

Nota: \*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Los valores expresados según los resultados, el AI del coeficiente correlacional de Rho entre la dimensión dirección y la V2 se comprobó  $0.00 < 0.05$  donde, se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_1$ , de forma similar se arribó a un coeficiente a 0.587; existe una correlación positiva moderada.

$H_3$ : Existe correlación entre dirección administrativa y V2.

$H_0$ : No Existe correlación entre dirección administrativa y V2.

**Tabla 8***Correlación de la dimensión control y V2*

Prueba estadística	Variables	Coefficientes	Control	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Control	De correlación	1,000	,500**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Calidad de Servicio	N	384	384
		De correlación	,500**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	384	384

Nota: \*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Los valores expresados según los resultados, el AI del coeficiente correlacional de Spearman entre la dimensión control y la V2 se comprobó  $0.00 < 0.05$  donde, se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_1$ , de forma similar se obtuvo un coeficiente a 0.500; existe una correlación positiva moderada.

$H_4$ : Existe correlación entre control administrativa y V2

$H_0$ : No Existe correlación entre control administrativa y V2

## V. DISCUSIÓN

El estudio realizado fue muy importante, porque se buscó determinar la relación entre las dos variables de gestión administrativa y calidad de servicio a los usuarios en la Zona Registral Ica; asimismo, permitió responder las interrogantes señaladas por la prueba de hipótesis, un coeficiente de correlación positivo significativo, logrando así la determinación de objetivos tanto generales como específicos. Posteriormente, se analizó los resultados arribados mediante el análisis descriptivo e inferencial con base en estudios previos y teorías que constituyen las bases teóricas de la investigación.

Según la información obtenida, desarrollada en base a pruebas de análisis de cuantitativo, se realizaron mediante análisis inferencial (AI), con el fin de conocer la correlación entre las variables de estudio a los usuarios de zona registral Ica, 2022, de acuerdo a la prueba estadística de Spearman resulta coeficiente de correlación de 0.508\*\*, y el valor de p es  $0.00 < 0.05$ , acorde a una relación positiva moderada y estadísticamente significativa de  $0.000 < 0.05$ , donde se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_1$ .

Los resultados arribados estadísticamente, de la variable independiente y sus cuatro dimensiones, reflejados en el análisis descriptivo, mostraron que el 70,3% de los usuarios cumplieron con los requerimientos de la administración dentro de un rango adecuado. Por otro lado, el 70,6% de los usuarios consideró aceptable la calidad del servicio, resultado consistente en el estudio efectuado por Rivera (2019) en el que estableció resultados similares y concluyó que la campaña enfocada en mejorar la gestión tiene un impacto directo en la perfección del servicio, ya que la percepción de cada usuario está influenciada por las consideraciones de sus colaboradores y supervisores.

Asimismo, el estudio es reforzado por Poveda (2020), se formuló e implementó recomendaciones, desarrollaron espacios experimentales y se utilizaron manuales y reglamentos internos como herramientas para asegurar que los procedimientos y equipos del laboratorio psicológico se implementen adecuadamente para garantizar los resultados de calidad de servicio en los campos de salud y educación. Otra coincidencia significativa ocurre con la investigación

realizada por Morales y Paredes (2020), quienes mostraron la relación de las variables gestión administrativa y calidad de servicio a través de la correlación de Spearman valor 0.898 correlación positiva moderada fuerte y que el grado de mejora en el proceso administrativo estuvo directamente relacionado con la calidad de servicio.

Según Toral y Zeta (2016), en sus resultados llega a la misma conclusión de una correlación positiva, que la gestión debe ser corregida en el ámbito de la función administrativa de mejoras en el proceso para una calidad de servicio apropiado. De igual manera, Díaz (2022), demostró en su estudio que existe una relación positiva, directa y muy alta entre la administración y la calidad del servicio que se brinda a los usuarios de las entidades municipales Chiclayo, con una  $r$  de Pearson de 0,822 y un nivel de significancia de 0,000 por debajo el 0.01 requerido; concluyó que los municipios deben contar con los ciclos administrativos suficientes para brindar una adecuada y efectiva calidad de servicio a los usuarios, ya que los usuarios y ciudadanos en su conjunto deben saber que sus autoridades se preocupan por satisfacer sus necesidades de calidad en la demanda de servicios.

Con respecto a los antecedentes se completa con las ilustraciones de Mendoza (2018) cuyos resultados en el rol de la administración y la innovación de las medianas empresas comerciales de Manta - Ecuador; aplica fundamentos jurídicos, se concibe estrategia innovadora de gestión, según la prueba de correlación de Spearman ( $Rho$ ) para determinar la medida en que la variable independiente afecta a la variable dependiente.

En concordancia con investigaciones realizadas sobre la teoría Calix (2011) define la gestión como aplicación del proceso administrativo, mediante el uso de recursos para determinar objetivos; que tienen relación con la investigación realizada y la calidad del servicio que reciben los usuarios de la zona registral Ica a través de la aplicación de procedimientos administrativos.

Estas diferencias se confirman con los hallazgos que muestran que la administración, y cada una de las dimensiones que la componen, tienen una relación positiva muy fuerte y estadísticamente significativa con la innovación en las empresas.

En su estudio Ríos (2021) expresa la relación que existe entre la administración y la calidad de la docencia en la Facultad de Administración. Los resultados obtenidos muestran que el  $Rho = 0.948$  conduce a una correlación positiva y fuerte con significación = 0.000 menor al 5%, se ha mencionado es muy primordial realizar la gestión apropiadamente, debido a que ayuda controlar y completar ligeramente actividades propuestas. Por lo tanto, se considera que las dos variables estudiadas pueden tolerar una variación significativa, de tal manera, si la administración es excelente, la calidad de servicio a los usuarios aumenta en la zona registral Ica.

Acorde con la primera hipótesis específica, los resultados muestran que la planificación está relacionada con la calidad de servicio al usuario, ya que se obtuvo un coeficiente Rho de Spearman = 0,229 y un valor de  $p = 0,000$ , lo que indica una relación moderada. y tienen significación estadística. Entre ellos, desde el punto de vista estadístico, el 81,3% de los encuestados cree que la planificación fue suficiente y totalmente de acuerdo, estos eslabones gestionan la administración y la calidad del servicio, y su valor es de 0,296, por lo que, a mayor gestión administrativa, mejor servicio de calidad.

La planificación, como lo expresa Quiroga (2022), es la programación en el tiempo de las tareas a desarrollar, tiene la capacidad de predecir escenarios futuros que conducirán a resultados eficientes y se genera calidad de servicio para los usuarios. Esto significa que cuando el plan aumenta, la calidad del servicio también aumenta, por lo tanto, ambas variables cambiarán. Los dos asteriscos indica que la correlación es muy significativa al 95% de nivel de confianza, y su precisión se considera bastante confiable.

De acuerdo con la segunda hipótesis específica, se comprobó que existe una relación entre la dimensión organización y la calidad de servicio de los usuarios de la zona de estudio, obteniendo el coeficiente de Spearman de  $Rho = 0.328$  y un  $p$ -valor de 0.000, existe una correlación positiva mejorada baja y estadísticamente significativa. En el análisis descriptivo, el 72,7% de los encuestados afirmaron que la organización brindada por los colaboradores y sus supervisores fue adecuada. Estos resultados refuerzan con los estudios obtenidos por Jiménez (2018), quien

demostró una correlación baja entre la administración y la calidad del servicio, con un valor de 0.296, y así mismo, una correlación media de 29.6 entre las dos variables.

Con respecto a las bases teóricas de organización, según Quiroga (2022) cuyos miembros deben asignar tareas de manera estructurada, ordenada y adecuada, con capacidad de jerarquizar según competencia y especialización, con el fin de obtener resultados efectivos y generar calidad de servicio a usuarios. Esto indica, cuando la organización aumenta, la calidad del servicio también aumenta, por lo tanto, ambas variables cambian, y los dos asteriscos significa que la correlación es significativa al 95% de nivel de confianza, y su precisión se considera bastante confiable.

De acuerdo con la tercera hipótesis específica, se verificó que la dirección se relacionó con la perfección del servicio de los clientes de la Zona de Registro Ica, con un coeficiente Rho de Spearman = 0,587 y un valor de p de 0,000, lo que indica una relación positiva moderada y estadísticamente significativa. Asimismo, los resultados muestran que el 74,7% de los participantes opina que la dimensión de gestión es suficiente. Este resultado es sustentado por Vásquez (2021) quien demuestra que cuenta con los recursos logísticos adecuados y la calidad de los medicamentos entregados a los pacientes, que es uno de los requisitos de los asegurados, por lo que la gestión se preocupa por la mejora administrativa y la calidad seguridad en la atención a los usuarios.

Tal como lo plantea Quiroga (2022), la gerencia se guía por el trabajo de los colaboradores para alcanzar las metas organizacionales a través de procesos de comunicación, liderazgo y motivación, y tiene la capacidad de liderar y orientar a los colaboradores para lograr la calidad del servicio a través del liderazgo y la motivación. La comunicación será fructífera, eficiente y generará un gran servicio al cliente. Esto significa que cuando aumentan las ejecuciones también aumenta la calidad del servicio, por lo tanto, ambas variables cambian, y la indicación de dos asteriscos establecen que la correlación es significativa al 95% de nivel de confianza, y su precisión se considera confiable comparable.

De acuerdo con la cuarta hipótesis específica, se verificó que el control administrativo está relacionado con la calidad del servicio al cliente de la Zona de Registro Ica con coeficiente Rho de Spearman = 0.500 y valor p 0.000, demostrando una relación positiva modesta y estadísticamente significativa. Al respecto, a partir de las estadísticas, el 70,1% de los encuestados piensa que el control es adecuado. Los resultados son similares a los de Ñañez (2021), quien afirmó que la cultura organizacional es un determinante de la cualidad del servicio, es necesario planificar actividades y formular estrategias basadas en mejorar la cultura organizacional existente para lograr un buen servicio. Asimismo, los servicios de una organización cultural dependen de las actividades realizadas y de la cualidad de la prestación recibida.

Como indica Quiroga (2022), el control es como comprobar la ejecución de varias tareas predeterminadas y verificar el logro de las metas propuestas, tiene la capacidad de comprobar y retroalimentar la calidad del servicio a los colaboradores a través de la corrección y la mejora continua será eficiente resultado y producir buen servicio al usuario. Según Dessler (2011) con las actividades que el gerente toma para asegurar el resultado favorable de todo el proceso proyectado. Es aquella etapa que se enmienda los factibles errores en base a criterios establecidos con la finalidad de obtener los resultados (Münch, 2018). Por lo tanto, cuando aumenta el control, aumenta la calidad del servicio, ambas variables cambiarán, y la indicación de dos asteriscos establecen que la correlación es muy significativa al 95% de nivel de confianza, y se considera que su precisión ser muy confiable.

En cuanto a la base teórica, Huamán (2018) define la administración como el proceso de innovar y potenciar el ambiente de laboral a través del trabajo colaborativo, la comunicación y la solidaridad de los trabajadores de la entidad. Por lo tanto, es muy importante contar con una adecuada administración, ya que permite controlar y diseñar la estrategia, nuevamente, esta se basa en lograr las metas establecidas en un tiempo determinado (Luna, 2015). Por otro lado, la teoría neoclásica define los procesos administrativos que planifican, organizan, dirigen y controlan para alcanzar las metas organizacionales (Chiavenato, 2009).

De igual manera, Koontz y Wehrich (2004) plantea que, para realizar una gestión apropiada, ésta debe ser eficaz y eficiente cuando se ejecuta las actividades en una determinada entidad con el fin de optimizar resultados de calidad de servicio. Del mismo modo, Gómez et al., (2022) establecieron que la calidad del servicio es calificada por el usuario, y bajo esta premisa se debe mantener la excelencia en todos los niveles de una entidad, desde los gerentes hasta los colaboradores de seguridad.

En cuanto a la teoría, según Gemechu (2019), la gestión es la columna vertebral en una organización y muy importante del proceso administrativo que representa el rol de liderazgo. También estipula que el responsable debe informar sobre el progreso diario y las relaciones mantenerse. Como indica Münch (2018) parte de la realización del cronograma de actividades presentado al inicio, dado el uso de los recursos y la identificación de liderazgo importantes para el desarrollo de la organización; es buscar oportunamente la ayuda de los usuarios ante cualquier inconveniente que puedan surgir por brindarles facilidades para que estén satisfechos con el servicio (Vásquez, 2021).

## VI. CONCLUSIONES

- Primera.** Se demostró que existe una relación significativa entre la Gestión administrativa y calidad de servicio; justificándose que la variable independiente V1 está conformada por las dimensiones: planeación, organización, dirección y control, los cuales son de mayor relevancia a la hora de atención a los usuarios; existe una correlación positiva moderada con un valor de 0.508 entre las variables con una significancia de  $0.000 < 0.05$ .
- Segunda.** En referencia a la hipótesis específica la planeación y la calidad de servicio tiene una relación de nivel positiva baja ( $Rho=0.229$ ), existe correlación positivamente baja debido a una planeación de actividades efectivas para establecer la calidad de servicio.
- Tercera.** Referente a la dimensión organización y la calidad de servicio a los usuarios de zona registral, Ica 2022, se estableció una relación de nivel positiva baja ( $Rho=0.328$ ), existe correlación positivamente baja debido a una organización de acciones efectivas para establecer la calidad del servicio.
- Cuarta.** Referente a la hipótesis específica la dirección administrativa y la calidad de servicio tiene una relación de nivel positiva moderada ( $Rho=0.587$ ), existe correlación moderadamente debido a una dirección de acciones regularmente establecidas para la cualidad de la prestación.
- Quinta.** Con respecto a la hipótesis específico el control administrativo y la calidad de servicio tiene una relación de nivel positiva moderada ( $Rho=0.500$ ), existe correlación moderadamente debido a un control de acciones efectivas para establecer la perfección del servicio.

## VII. RECOMENDACIONES

- Primera.** Los miembros de la institución Zona Registral deben recibir mayor capacitación, ya que juegan un rol relevante para la calidad de servicios hacia los usuarios, la capacitación debe realizarse de manera regular y verse como una inversión en lugar de un gasto.
- Segunda.** Los funcionarios deben realizar un plan estratégico para la atención de los usuarios, cumpliendo los estándares de gestión de calidad y mejora continua para superar los resultados obtenidos.
- Tercera.** La estructura organizacional de la entidad y sus actividades se deben diseñar adecuadamente, recomendable un diagrama de flujo y manual de funciones con claridad y puntual para el desempeño de los trabajadores eficientemente.
- Cuarta.** Se sugiere a los funcionarios dirigir con mayor responsabilidad en las acciones que se toman decisiones como las capacitaciones empleando herramientas como el análisis fortaleza, oportunidad, debilidad y amenaza (FODA), la planificación estratégica y la elaboración de planes tácticos, para el desarrollo de la zona registral de Ica.
- Quinta.** Se recomienda establecer objetivos alcanzables, desde corto a largo plazo en base a un control que permita cumplir adecuadamente y lograr el desarrollo de la institución como uno de las mejores zonas registrales del país, en cuanto a la calidad de servicio a los usuarios.

## REFERENCIAS

- Aja-Quiroga, L. (2002). Gestión de información, gestión del conocimiento y gestión de la calidad en las organizaciones. *Acimed*, 10(5), 7-8.
- Alfaro, C. (2022). *Gestión administrativa y la calidad de servicios post-pandemia en una municipalidad de la provincia de Ica, 2022*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/101448>
- Arellano, H. O. (2017). Quality in service as a competitive advantage. *Dominio de las Ciencias*, 3(Extra 2), 72-83.  
doi:<http://dx.doi.org/10.23857/dom.cien.pocaip.2017.3.mono1.ago>.
- Arias, F. (2014). *Metodología de la investigación*. México: 7ª Edición.
- Arrué Flores, J. L. (2014). Análisis de la calidad del servicio de atención en la Oficina Descentralada de OSIPTEL Loreto desde la percepción del usuario periodo junio a setiembre de 2014. Obtenido de <https://acortar.link/6T8ygv>
- Ávila, R. (2001). *Ávila, R. (2001). Metodología de la investigación*. Lima – Perú: Estudios y ediciones R.A.
- Azcona, M., Manzini, F. A., & Dorati, J. (2013). *Precisiones metodológicas sobre la unidad de análisis y la unidad de observación: Aplicación a la investigación en psicología*. Instituto de Investigaciones en Psicología (IniPsi).  
doi:<http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/45512>
- Baena, G. A. (2009). *I+E Investigación Estratégica*. Colombia: Artes Gráficas Industriales Ltda.
- Barrientos, P. (2017). Marketing+ internet= e-commerce: oportunidades y desafíos. *Revista finanzas y política económica*, 9(1), 41-56.
- Bateman, T., & Snell, S. (2005). *Administración. Un nuevo panorama competitivo*. México: McGraw Hill.
- Berry, R. (2008). *Assessment for Learning*. Hong Kong University Press.
- Briones, G. (1996). *Metodología de la investigación cuantitativa en las ciencias sociales*. Bogotá - Colombia: ARFO Editores e Impresores Ltda.
- Calix, M. (7 de 2011). *Gestión Administrativa*. Obtenido de Blogger.com.:  
<http://marielgestadmonhond11.blogspot.com/p/contenidos.html>
- Carrasco, S. (2009). *Metodología de la investigación científica*. Lima, Perú: Editorial San Marcos.

- Casco, A. D., Garrido, R. G., & Moran, E. V. (2017). *La gestión administrativa en el desarrollo empresarial*. Contribuciones a la Economía.
- Casco, A., Garrido, R. G., & Morán, E. V. (2017). La Gestión Administrativa en el desarrollo empresarial. *Revista Contribuciones a la economía*. Obtenido de <https://www.eumed.net/ce/2017/1/gestion.html>
- Castro, E. (2019). *Diccionario Foucault: temas, conceptos y autores*. Siglo XXI editores.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. Mexico: Ed. McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. Mc Graw Hill.
- Dessler, G. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. Pearson - quinta edición.
- Díaz Albuja, L. M. (2022). Gestión administrativa y calidad de servicio a los usuarios de una entidad municipal, Chiclayo. [*Universidad César Vallejo*]. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/92956>
- Dolan, S. (2007). *La gestión de los recursos humanos*. Mc Graw Hill.
- Domínguez, A., Villegas, G., & Centeno, S. (2014). Procrastinación académica: validación de una escala en una muestra de estudiantes de una universidad privada. *20(2)*, 293-304.
- Gemechu, A. (2019). The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction: A Case Study on Nekemte Municipality, Oromia Region, Ethiopia. *Ann Soc Sci Manage Stud*, *4(1)*, 14-24. Obtenido de <https://ideas.repec.org/a/adp/oajasm/v4y2019i1p14-25.html>
- Gómez, M., Jaramillo, F., Estrella, C., & Nuñez, J. (2022). Análisis de la gestión administrativa y calidad del servicio de emergencias del Centro Tipo C San Rafael de Esmeraldas 2020. *Sapienza*, *3(5)*, 69-80. doi:<https://doi.org/10.51798/sijis.v3i5.446>
- González, M. (2002). *Como mejorar las Relaciones Humanas*. México: ISEF.
- Gutiérrez, Y. J. (2020). *Calidad de servicio y su influencia en la satisfacción de los clientes de una empresa de calzados ubicada en la ciudad de Trujillo*. Universidad Privada del Norte. Obtenido de <https://hdl.handle.net/11537/27324>
- Hernández, V., Quintana, L., Mederos, R., Guedes, R., & García, B. (2009). Motivación, satisfacción laboral, liderazgo y su relación con la calidad del servicio. *Revista cubana de medicina militar*, *38(1)*. Obtenido de <https://acortar.link/PC17li>

- Hernández-Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2018). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, R., & Baptista, P. (2017). *Selección de la muestra*. Obtenido de <https://acortar.link/8L7ZhU>
- Huamán, E. (2018). La Gestión Administrativa en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Cajamarca, 2018. Universidad Privada Del Norte, Cajamarca. Obtenido de <https://acortar.link/zp2ZP0>
- Jiménez Medina, W. (2018). Gestión Administrativa y Calidad de Servicio Público para el usuario . [Universidad César Vallejo]. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/15293>.
- Koontz, H., & Weihrich, H. (2004). *Administración una perspectiva Global*. México: McGraw-Hill.
- Kotler, J. (1999). *Marketing management: analysis, planning and control*. Prentice Hall.
- Luna, A. C. (2015). *Proceso Administrativo*. México: Grupo Editorial Patria.
- Malhotra, N. K. (2004). *Investigación de mercados: un enfoque aplicado*. México: Pearson Educación.
- Maya, E. (2014). *Métodos y técnicas de investigación*. Universidad Nacional Autónoma de México.
- Mendoza Briones, A. A. (2018). La gestión administrativa y su incidencia en la innovación de las medianas empresas comerciales de la ciudad de Manta – Ecuador. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12672/7762>
- Mero-Vélez, J. M. (2018). Empresa, administración y proceso administrativo. *Revista Científica FIPCAEC*, 15-20. Obtenido de <https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/59/72>
- Messick, S. (1989a). Meaning and values in test validation: , vol. 18, # 2, 5-11. *The science and ethics of assessment. Educational Researcher*, 18(2), 5-11.
- Morales, D. C., & Paredes, V. M. (2020). Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las Instituciones de Educación Superior Públicas. [Universidad Técnica de Ambato]. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/31522>
- Moreno, M. D. (2009). La calidad en el servicio y la satisfacción del usuario en instituciones financieras del municipio Libertador del estado Mérida. *Economía*, 199-223. Obtenido de

- [http://iies.faces.ula.ve/Revista/Articulos/Revista\\_27/Pdf/Rev27Morillo.pdf](http://iies.faces.ula.ve/Revista/Articulos/Revista_27/Pdf/Rev27Morillo.pdf)
- Münch, L. (2018). *Administración. Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo (Tercera edición ed.)*. México: Pearson Educación.
- Ñañez Severino, C. (2021). Cultura organizacional y su relación con la calidad de servicio en el Centro Cultural de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. *[Universidad Nacional Mayor de San Marcos]*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12672/16676>
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, L., & Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación. Cuantitativa – cualitativa y redacción de tesis*. 4ta edición. Bogotá: Ediciones de la Universidad de Bogotá.
- Perez-Benites, W., Serrano-Aguilar, J., Colcha-ortiz, R., & Moreno-Albuja, M. (2022). Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de acuerdo a la Normativa Legal. *Polo del Conocimiento*, 7(2), 1077-1088. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8354894.pdf>
- Poveda Achi, K. M. (2020). Gestión Administrativa y su relación en la calidad de Servicio en laboratorios de Psicología: *Caso Pucesa [Pontificia Universidad Católica de Ecuador]*. Ambato - Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/3086/1/77256.pdf>
- Quiroga, M. (2022). *Gestión ADministrativa*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/gestion-administrativa.html>
- Ramezani, A., Feiz, S., & Baharun, R. (2015). Service Quality Measurements: A Review. *International Journal of Academic Research in Business and Social*, 5(2), 267. Retrieved from <https://acortar.link/2qHA7b>
- Reinoso, V. (2011). *The administrative process and its application in companies*. Quito: Pedagógica Freire.
- Ríos Vásquez, J. W. (2021). Gestión administrativa y calidad de enseñanzas en la Escuela de Administración de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali 2019. <http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/5158>
- Rivera, S. J. (7 de 1 de 2019). La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/12117>

- Robbins, S. (2009). *Comportamiento Organizacional (Decimotercera edición ed.)*. México D.F, México: Prentice Hall.
- Rodríguez, E. A. (2005). *Metodología de la Investigación*. México: Universidad Juárez Autónoma de tabasco.
- Rojas, C. P., Hernández, H. G., & Niebles, W. A. (2020). Gestión administrativa sustentable de los sistemas integrados de gestión en los servicios de salud. *Revista Espacios*, 41(1), 6. Obtenido de <https://acortar.link/45Vlf6>
- Ruiz, J., & Guerrero, N. (2019). *Gestión Administrativa y Calidad de Servicio al usuario en la sede administrativa de la unidad de Gestión Educativa Local Huamanga, Ayacucho – 2019*. (U. P. TELESUP, Editor) Obtenido de <https://repositorio.utelesup.edu.pe/handle/UTELESUP/659>
- Sabino, C. (2014). *El proceso de investigación*. EPISTEME.
- Salazar, W., & Cabrera-Callejo, M. (16 de 11 de 2016). Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo - Ecuador. *Revista Industrial Data*, 19(2), 13-20. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/816/81649428003.pdf>
- Stoner, J. A., Freeman, R. E., & Gilbert, D. R. (2007). *Administración*. Prentice Hall Pearson.
- Tamayo, M. (2008). *El Proceso de la Investigación Científica*. México: Editorial Limusa.
- Toral, R., & Zeta, A. (2016). Gestión Administrativa y Calidad del servicio en el área jurídica, social y administrativa de la Universidad Nacional de Loja. *Revista Sur Academi*, 5(1), 77-89. Obtenido de [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i1.320](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.320)
- Vásquez, C. (2021). Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la Red Asistencial Essalud-Ucayali, Pucallpa 2018. [*Universidad Nacional de Ucayali*]. Obtenido de <http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/5003>

**ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA**

Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable 1/Independiente: Gestión Administrativa							
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores				
¿En qué medida la gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicio a los usuarios en la Zona Registral Ica, 2022?	Determinar en qué medida la gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicio a los usuarios en la Zona Registral Ica, 2022.	La gestión administrativa tiene una relación con la calidad de servicio a los usuarios en la Zona Registral Ica, 2022	Planeación	Atención sin diferencia	1	ORDINAL (Totalmente de acuerdo=1, De acuerdo=2, Indeciso=3, En desacuerdo=4, Totalmente en desacuerdo=5)				
				Atención ordenada	2					
				Horario de atención	3					
				Atención al reclamo	4					
			Organización	Rapidez	5					
				Tiempo corto	6, 7					
			Dirección	Privacidad	8					
				Confianza	9					
				Orientación documental	10					
				Identificación del área	11					
			Control	Motivación	12					
				Supervisión	13					
				Política de calidad	14					
							Estrategias de control	15, 16		
							Variable 2/Dependiente: Calidad de Servicio			
							Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores
PE2: ¿En qué medida la organización se relaciona con la calidad de servicio a los usuarios en la zona en estudio?	OE2: Determinar en qué medida se relaciona la organización con la calidad de servicio a los usuarios en la zona en estudio	HE2: La organización tiene una relación con la calidad de servicio a los usuarios en la zona en estudio.	Accesibilidad y comunicación	Veracidad	1, 2	ORDINAL (Totalmente de acuerdo=1, De acuerdo=2, Indeciso=3, En desacuerdo=4, Totalmente en desacuerdo=5)				
				Cumplimiento	3					
				Eficiente	4					
Calidad Profesional	Individualizada	5, 6								
	Profesionalismo	7, 8								
PE4: ¿En qué medida el control se relaciona con la calidad de servicio a los usuarios en la zona en estudio?	OE4: Determinar en qué medida se relaciona el control con la calidad de servicio a los usuarios en la zona en estudio.	HE4: El control tiene una relación con la calidad de servicio a los usuarios en la zona en estudio.	Capacidad de respuesta	Disponibilidad de trabajadores	9, 10					
				Resolución de dudas	11					
				Política de mejora	12					
			Calidad Personal	Carisma	13					
				Personalizada	14, 15					
				Empatía	16					

<b>Diseño de investigación</b>	<b>Técnicas e instrumentos</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Métodos de análisis de datos</b>
Tipo: Básica Enfoque: cuantitativo Nivel: Correlacional Diseño: No experimental	Técnica: encuesta y análisis documental Instrumento: Cuestionario y revisión de documentos	Población: Infinito Muestra: 384	Análisis descriptivo: a través de tablas Análisis inferencial: mediante prueba de Rho de Spearman

## Anexo 2

### MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEM	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>Gestión Administrativa</b>	La Gestión Administrativa es el acto y efecto de gestionar que están ligadas entre sí, para obtener resultados óptimos y el desarrollo de la organización y/o institución (Chiavenato, 2007)	La variable será indagada a través del cuestionario a los colaboradores en Sede Ica, en sus cuatro dimensiones: planear, organizar, dirigir y controlar, con los indicadores pertinentes y los 16 preguntas medidos en escala de Likert.	Planeación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención sin diferencia</li> <li>• Atención ordenada</li> <li>• Horario de atención</li> <li>• Atención al reclamo</li> </ul>	1,2,3,4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Totalmente de acuerdo</li> <li>• De acuerdo</li> <li>• Indeciso</li> <li>• En desacuerdo</li> <li>• Totalmente en desacuerdo</li> </ul>
			Organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rapidez</li> <li>• Tiempo corto</li> <li>• Privacidad</li> </ul>	5,6,7,8	
			Dirección	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Confianza</li> <li>• Orientación documental</li> <li>• Identificación del área</li> <li>• Motivación</li> </ul>	9,10,11,12	
			Control	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supervisión</li> <li>• Política de calidad</li> <li>• Estrategia de control</li> </ul>	13,14,15,16	
<b>Calidad de servicio</b>	La Calidad de servicio es la valoración de la calidad a partir de las percepciones de los usuarios, estos comparan el servicio que esperan con su percepción del servicio que reciben (James, 2001).	En cuanto a la variable calidad de servicio será analizada mediante el instrumento cuestionario a los colaboradores de sede Ica en sus dimensiones: Aspecto técnico, humano, capacidad de respuesta y entorno físico; con sus respectivos indicadores y las 16 preguntas cerradas.	Accesibilidad y comunicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Veracidad</li> <li>• Cumplimiento</li> <li>• Eficiencia</li> </ul>	1,2,3,4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Totalmente de acuerdo</li> <li>• De acuerdo</li> <li>• Indeciso</li> <li>• En desacuerdo</li> <li>• Totalmente en desacuerdo</li> </ul>
			Calidad Profesional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Individualizada</li> <li>• Profesionalismo</li> </ul>	5,6,7,8	
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponibilidad de trabajadores</li> <li>• Resolución de dudas</li> <li>• Política de mejora</li> </ul>	9,10,11,12	
			Calidad Personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Carisma</li> <li>• Personalizada</li> <li>• Empatía</li> </ul>	13,14,15,16	

### Anexo3. Instrumento de recojo de datos

#### **CUESTIONARIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

**INSTRUCCIONES:** Señor usuario es importante conocer su opinión para entender la problemática. Por lo tanto, con la cortesía, predisposición y responsabilidad que lo caracteriza; se le solicita responder con objetividad las preguntas planteadas; expresando que la información proporcionada solo servirá para sustentar un trabajo académico, siendo la encuesta totalmente anónima.

<b>LEYENDA</b>				
<b>TA</b>	<b>DA</b>	<b>IN</b>	<b>ED</b>	<b>TD</b>
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente de desacuerdo

	<b>ITEM</b>	<b>TA</b>	<b>DA</b>	<b>IN</b>	<b>ED</b>	<b>TD</b>
	<b>Planeación</b>					
<b>1</b>	¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?					
<b>2</b>	¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?					
<b>3</b>	¿Su atención se realizó según el horario publicado en la institución?					
<b>4</b>	¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo la institución contó con mecanismos para atenderlo?					
	<b>Organización</b>					
<b>5</b>	¿La atención en el área de caja fue rápida?					
<b>6</b>	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido fue corto?					
<b>7</b>	¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?					
<b>8</b>	¿Durante su atención en la oficina se respetó su privacidad?					
	<b>Dirección</b>					
<b>9</b>	¿El personal que le atendió le inspiró confianza?					
<b>10</b>	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el personal sobre su trámite documentario?					
<b>11</b>	¿Usted rápidamente identificó las áreas donde se realizan los trámites y consultas?					
<b>12</b>	A su criterio, los directores motivan constantemente al personal					
	<b>Control</b>					
<b>13</b>	Se realiza la supervisión del funcionamiento de los Sistemas instalados (laboratorios, servidores, sistemas de atención, etc.) en la					

	institución					
14	Consideras que existe una política de calidad del servicio a los usuarios desde la gerencia					
15	¿En la institución se emplean estrategias de control anticipada a los problemas?					
16	A su criterio, existen mecanismos de control en el momento en que se presentan problemas					

### **CUESTIONARIO DE SERVICIO DE CALIDAD**

	ITEM	TA	DA	IN	ED	TD
	<b>Accesibilidad y comunicación</b>					
1	La veracidad brindada a los usuarios está garantizada por la buena calidad de servicio de los trabajadores					
2	A su criterio, la información veraz que brindan los trabajadores hace más fiable y sólida a la institución					
3	¿A su entender los trabajadores cumplen con los tiempos establecidos en la entrega de los documentos?					
4	El desempeño de los trabajadores es eficiente por lo que se cumple lo establecido					
	<b>Calidad profesional</b>					
5	Los trabajadores comprenden las necesidades de los usuarios para brindar un buen servicio individualizada					
6	A su entender la organización toma en cuenta las necesidades de los usuarios para dar una atención individualizada					
7	A su criterio los trabajadores muestran interés en dar soluciones a las inquietudes de los usuarios					
8	¿A su criterio, los trabajadores están capacitados para dar una mejor calidad de atención a los usuarios?					
	<b>Capacidad de respuesta</b>					
9	El tiempo que esperan los usuarios para obtener el servicio es oportuno					
10	Tienen disponibilidad de trabajadores para atender a los usuarios eficientemente					
11	Cuando los usuarios requieren resolver algunas dudas se le atiende en un tiempo adecuado					
12	¿La institución debería mantener una política de mejora de los horarios de atención al usuario?					

	<b>Calidad personal</b>					
<b>13</b>	A su entender los trabajadores son amables en la atención a los usuarios					
<b>14</b>	A su criterio los trabajadores comprenden las necesidades de los usuarios para brindar buena atención personalizada					
<b>15</b>	¿Los trabajadores ofrecen calidad de atención más de lo que esperaba Ud.?					
<b>16</b>	¿A su criterio, los trabajadores tienen empatía con los usuarios?					

## Anexo 4. Validación de expertos

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Planeación</b>								
1	¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?	x		x		x		
2	¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?	x		x		x		
3	¿Su atención se realizó según el horario publicado en la institución de Zona Registral N° XI – sede Ica?	x		x		x		
4	¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo la institución contó con mecanismos para atenderlo?	x		x		x		
<b>Organización</b>								
5	¿La atención en el área de caja fue rápida?	x		x		x		
6	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido fue corto?	x		x		x		
7	¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?	x		x		x		
8	¿Durante su atención en la oficina se respetó su privacidad?							
<b>Dirección</b>								
9	¿El personal que le atendió le inspiró confianza?	x		x		x		
10	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el personal sobre su trámite documentario?	x		x		x		
11	¿Usted rápidamente identificó las áreas donde se realizan los trámites y consultas?	x		x		x		
12	¿A su criterio, los directores motivan constantemente al personal?							
<b>Control</b>								
13	¿Se realiza la supervisión del funcionamiento de los Sistemas instalados (laboratorios, servidores, sistemas de atención, etc.) en la institución?	x		x		x		
14	¿Consideras que existe una política de calidad del servicio a los usuarios desde la gerencia?	x		x		x		
15	¿En la institución se emplean estrategias de control anticipadas a los problemas?	x		x		x		
16	¿A su criterio, existen mecanismos de control en el momento en que se presentan problemas?	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:      **Aplicable [X]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: José Luis Roque MURGA BONILLA      DNI: 07855966

Especialidad del validador: GESTIÓN PÚBLICA

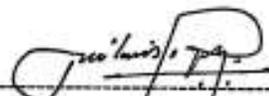
07 de noviembre de 2022

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
Firma del Experto.

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Accesibilidad y comunicación</b>								
1	¿La veracidad brindada a los usuarios está garantizada por la buena calidad de servicio de los trabajadores?	x		x		x		
2	¿A su criterio, la información veraz que brindan los trabajadores hace más fiable y sólida a la institución?	x		x		x		
3	¿A su entender los trabajadores cumplen con los tiempos establecidos en la entrega de los documentos?	x		x		x		
4	¿El desempeño de los trabajadores es eficiente por lo que se cumple lo establecido?	x		x		x		
<b>Calidad profesional</b>								
5	¿Los trabajadores comprenden las necesidades de los usuarios para brindar un buen servicio individualizada?	x		x		x		
6	¿A su entender la organización toma en cuenta las necesidades de los usuarios para dar una atención individualizada?	x		x		x		
7	¿A su criterio los trabajadores muestran interés en dar soluciones a las inquietudes de los usuarios?	x		x		x		
8	¿A su criterio, los trabajadores están capacitados para dar una mejor calidad de atención a los usuarios?	x		x		x		
<b>Capacidad de respuesta</b>								
9	¿El tiempo que esperan los usuarios para obtener el servicio es oportuno?	x		x		x		
10	¿Tienen disponibilidad de trabajadores para atender a los usuarios eficientemente?	x		x		x		
11	¿Cuándo los usuarios requieren resolver algunas dudas se le atiende en un tiempo adecuado?	x		x		x		
12	¿La institución debería mantener una política de mejora de los horarios de atención al usuario?	x		x		x		
<b>Calidad personal</b>								
13	¿A su entender los trabajadores son amables en la atención a los usuarios?	x		x		x		
14	¿A su criterio los trabajadores comprenden las necesidades de los usuarios para brindar buena atención personalizada?	x		x		x		
15	¿Los trabajadores ofrecen calidad de atención más de lo que esperaba Ud.?	x		x		x		
16	¿A su criterio, los trabajadores tienen empatía con los usuarios?	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

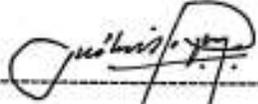
Opinión de aplicabilidad:      **Aplicable [ X ]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador: **Mg: José Luis Roque MURGA BONILLA**      DNI: 07855966  
 Especialidad del validador: **GESTIÓN PÚBLICA**

07 de noviembre de 2022

- <sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
 \_\_\_\_\_  
 Firma del Experto.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>1</sup>		Claridad <sup>1</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Planeación</b>								
1	¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?	X		X		X		
2	¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?	X		X		X		
3	¿Su atención se realizó según el horario publicado en la institución de Zona Registral N° XI – sede Ica?	X		X		X		
4	¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo la institución contó con mecanismos para atenderlo?	X		X		X		
<b>Organización</b>								
5	¿La atención en el área de caja fue rápida?	X		X		X		
6	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido fue corto?	X		X		X		
7	¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?	X		X		X		
8	¿Durante su atención en la oficina se respetó su privacidad?	X		X		X		
<b>Dirección</b>								
9	¿El personal que le atendió le inspiró confianza?	X		X		X		
10	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el personal sobre su trámite documentario?	X		X		X		
11	¿Usted rápidamente identificó las áreas donde se realizan los trámites y consultas?	X		X		X		
12	¿A su criterio, los directores motivan constantemente al personal?	X		X		X		
<b>Control</b>								
13	¿Se realiza la supervisión del funcionamiento de los Sistemas instalados (laboratorios, servidores, sistemas de atención, etc.) en la institución?	X		X		X		
14	¿Consideras que existe una política de calidad del servicio a los usuarios desde la gerencia?	X		X		X		
15	¿En la institución se emplean estrategias de control anticipada a los problemas?	X		X		X		
16	¿A su criterio, existen mecanismos de control en el momento en que se presentan problemas?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable [X]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Cynthia Kristell Podilla Marquizada

DNI: 41935870

Especialidad del validador: Gestión Empresarial

07 de Octubre del 2022

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>1</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>1</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
 \_\_\_\_\_  
 Firma del Experto.

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia'		Relevancia'		Claridad'		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Accesibilidad y comunicación</b>								
1	¿La veracidad brindada a los usuarios está garantizada por la buena calidad de servicio de los trabajadores?	X		X		X		
2	¿A su criterio, la información venaz que brindan los trabajadores hace más fiable y sólida a la institución?	X		X		X		
3	¿A su entender los trabajadores cumplen con los tiempos establecidos en la entrega de los documentos?	X		X		X		
4	¿El desempeño de los trabajadores es eficiente por lo que se cargó lo establecido?	X		X		X		
<b>Calidad profesional</b>								
5	¿Los trabajadores comprenden las necesidades de los usuarios para brindar un buen servicio individualizado?	X		X		X		
6	¿A su entender la organización toma en cuenta las necesidades de los usuarios para dar una atención individualizada?	X		X		X		
7	¿A su criterio los trabajadores muestran interés en dar soluciones a las inquietudes de los usuarios?	X		X		X		
8	¿A su criterio, los trabajadores están capacitados para dar una mejor calidad de atención a los usuarios?	X		X		X		
<b>Capacidad de respuesta</b>								
9	¿El tiempo que esperan los usuarios para obtener el servicio es oportuno?	X		X		X		
10	¿Tienen disponibilidad de trabajadores para atender a los usuarios eficientemente?	X		X		X		
11	¿Cuando los usuarios requieren resolver alguna duda se le atiende en un tiempo adecuado?	X		X		X		
12	¿La institución debería mantener una política de mejora de los horarios de atención al usuario?	X		X		X		
<b>Calidad personal</b>								
13	¿A su entender los trabajadores son amables en la atención a los usuarios?	X		X		X		
14	¿A su criterio los trabajadores comprenden las necesidades de los usuarios para brindar buena atención personalizada?	X		X		X		
15	¿Los trabajadores ofrecen calidad de atención más de lo que esperaba Ud.?	X		X		X		
16	¿A su criterio, los trabajadores tienen empatía con los usuarios?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable | X |      Aplicable después de corregir | |      No aplicable | |

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mgr: Cynthia Krustell Pachla Marquigada

DNI: 41935870

Especialidad del validador: Gestión Empresarial

07 de octubre del 2022

'Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

'Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

'Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

  
 \_\_\_\_\_  
 Firma del Experto.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Planación</b>							
1	¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?	X		X		X		
2	¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?	X		X		X		
3	¿Su atención se realizó según el horario publicado en la Institución de Zona Registral N° XI – sede Ica?	X		X		X		
4	¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo la institución contó con mecanismos para atenderlo?	X		X		X		
	<b>Organización</b>							
5	¿Le atendieron en el área de caja los rápidos?	X		X		X		
6	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido fue corto?	X		X		X		
7	¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?	X		X		X		
8	¿Durante su atención en la oficina se respetó su privacidad?	X		X		X		
	<b>Dirección</b>							
9	¿El personal que le atendió le inspiró confianza?	X		X		X		
10	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el personal sobre su trámite documentario?	X		X		X		
11	¿Usted rápidamente identificó las áreas donde se realizan los trámites y consultas?	X		X		X		
12	¿A su criterio, los directores motivan constantemente al personal?	X		X		X		
	<b>Control</b>							
13	¿Se realiza la supervisión del funcionamiento de los Sistemas instalados (laboratorios, servidores, sistemas de atención, etc.) en la institución?	X		X		X		
14	¿Considera que existe una política de calidad del servicio y los usuarios desde la gerencia?	X		X		X		
15	¿En la institución se emplean estrategias de control anticipada a los problemas?	X		X		X		
16	¿A su criterio, existen mecanismos de control en el momento en que se presentan problemas?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable [X]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: LUZ MARÍA OLIVERA LAZO      DNI: 44825062

Especialidad del validador: MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Ica, 11 de Julio del 2022

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota:** Suficiencia: se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

GOBIERNO REGIONAL DE HUANCAYELCA  
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD HUACA  
RED INTEGRADA DE SALUD HUANCAYELCA

.....  
Mg. Luz María Olivera Lazo  
DIRECTORA EJECUTIVA  
Firma del Experto.

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Accesibilidad y comunicación</b>							
1	¿La veracidad brindada a los usuarios está garantizada por la buena calidad de servicio de los trabajadores?	X		X		X		
2	¿A su criterio, la información veraz que brindan los trabajadores hace más fiable y sólida a la institución?	X		X		X		
3	¿A su entender los trabajadores cumplen con los tiempos establecidos en la entrega de los documentos?	X		X		X		
4	¿El desempeño de los trabajadores es eficiente por lo que se cumple lo establecido?	X		X		X		
	<b>Calidad profesional</b>							
5	¿Los trabajadores comprenden las necesidades de los usuarios para brindar un buen servicio individualizado?	X		X		X		
6	¿A su entender la organización toma en cuenta las necesidades de los usuarios para dar una atención individualizada?	X		X		X		
7	¿A su criterio los trabajadores muestran interés en dar soluciones a las inquietudes de los usuarios?	X		X		X		
8	¿A su criterio, los trabajadores están capacitados para dar una mejor calidad de atención a los usuarios?	X		X		X		
	<b>Capacidad de respuesta</b>							
9	¿El tiempo que esperan los usuarios para obtener el servicio es oportuno?	X		X		X		
10	¿Tienen disponibilidad de trabajadores para atender a los usuarios eficientemente?	X		X		X		
11	¿Cuando los usuarios requieren resolver algunas dudas se le atiende en un tiempo adecuado?	X		X		X		
12	¿La institución debería mantener una política de mejora de los horarios de atención al usuario?	X		X		X		
	<b>Calidad personal</b>							
13	¿A su entender los trabajadores son amables en la atención a los usuarios?	X		X		X		
14	¿A su criterio los trabajadores comprenden las necesidades de los usuarios para brindar buena atención personalizada?	X		X		X		
15	¿Los trabajadores ofrecen calidad de atención más de lo que esperaba Ud.?	X		X		X		
16	¿A su criterio, los trabajadores tienen empatía con los usuarios?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable |  |    Aplicable después de corregir | |    No aplicable | |

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Mg: LIZ MARIO BUISPE LOZO      DNI: 44825062

Especialidad del validador: MAESTRO EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

O.E. de H. del 2022

GOBIERNO REGIONAL DE HUANUCO  
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD HUCA  
RED INTEGRADA DE SALUD HUANUCANA

.....  
Mg. Liz María Buispe Lozo  
DIRECTORA EJECUTIVA

Firma del Experto.

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem o concepto exacto y directo.

## Anexo 5. Resultados de Prueba Piloto (n=20)

### Resultados de análisis de confiabilidad de la variable Gestión Administrativa

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,869	16

### Resultados de análisis de confiabilidad de la variable Calidad de Servicio

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,928	16



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, RONDÓN VARGAS FREDDY, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis Completa titulada: "Gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio a los usuarios en la Zona Registral Ica, 2022", cuyo autor es CABRERA ZEGOVIA YESSICA JEANETH, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis Completa cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 14 de Enero del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
RONDÓN VARGAS FREDDY <b>DNI:</b> 43328988 <b>ORCID:</b> 0000-0003-2325-9579	Firmado electrónicamente por: FRONDONVA el 15- 01-2023 20:50:53

Código documento Trilce: TRI - 0520393